附件 11
主動進行直接調查的準則

申訴專員獲賦予權力，可以主動就某些事項進行調查，儘管事前沒有接到有關這些事項的投訴。

有了這項權力，申訴專員可以更加積極主動，處理一些關乎市民利益及廣受關注的問題。直接調查在下列幾方面尤其能夠發揮作用：

(a) 徹底跟進單靠調查投訴也不一定能解決的各項制度上的問題；

(b) 解決制度上和程序上的流弊，防患於未然；以及

(c) 處理那些未必是投訴所針對，但卻相信或懷疑是引起投訴的根本問題，從而徹底地解決周而復始的投訴。

申訴專員已制定下列概括的準則，作為決定是否就某些事項進行直接調查的考慮因素：

(a) 該事項關乎公共行政，並涉及《申訴專員條例》所界定的指稱或涉嫌行政失當的行為；

(b) 該事項必須是相當重要和複雜，代表社會上普羅大眾或最低限度代表社會某階層的整體利益、意願或期望；

(c) 個別人士受屈的個案通常不會是直接調查的對象，因為感到受屈的個別人士沒有理由不能自行提出投訴；

(d) 投訴事項由於某些原因，例如投訴由匿名者提出、投訴人並非受屈人士等而致不能採取行動，惟申訴專員認為事關重大；

(e) 該事項通常不會經由法庭或根據任何條例設立的審裁處審理，或按常理估計，受該事項影響的人應不會向法庭或任何審裁處尋求補救；以及

(f) 衡量不進行直接調查的後果，然後決定當時是否進行直接調查的適當時候。

以上所述只不過是一些準則，內容並非鉅細無遺。申訴專員是否進行直接調查，主要仍須視乎實際情況和有關問題而定。